

7. Уменьшит ли электронный рецепт очереди в поликлиниках? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nv-online.info/by/271/health/44395>. – Дата доступа: 16.02.2018.

8. Когда в Беларуси появятся электронные рецепты на лекарства? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.interfax.by/article/90357>. – Дата доступа: 16.03.2018.

9. Кугач, В. В. История электронного рецепта/ В. В. Кугач, Е. И. Давидович // Вестник фармации. – 2017. – №1. – С. 92–103.

10. Бумажные рецепты на лекарства в Беларуси пока не отменяют [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://naviny.by/new/20161221/1482320549-bumazhnye-recepty-na-lekarstva-v-belarusi-poka-ne-otmenyat>. – Дата доступа: 10.02.2018.

11. Программа развития цифровой экономики и информационного общества на 2016 – 2020 годы [Электронный ресурс]. –

Режим доступа: <http://www.government.by/upload/docs/file4c1542d87d1083b5.PDF>. – Дата доступа: 11.01.2018.

12. Давидович, Е. И. Актуальные вопросы применения автоматизированной информационной системы «Электронный рецепт» / Е. И. Давидович // Материалы XVII международной конференции студентов и молодых ученых «Студенческая медицинская наука XXI века». – Витебск, 2017. – С. 229–231.

**Адрес для корреспонденции:**

210023, Республика Беларусь,  
г. Витебск, пр. Фрунзе, 27,  
УО «Витебский государственный ордена  
Дружбы народов медицинский университет»,  
кафедра организации и экономики  
фармации с курсом ФПК и ПК,  
тел. моб.: +375333131611,  
Давидович Е.И.

Поступила 14.09.2018 г.

**С. Г. Троина, В. В. Кугач, Е. В. Игнатьева, В. В. Козлова**

## **СИНДРОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИХ РАБОТНИКОВ**

**Витебский государственный ордена Дружбы народов медицинский университет**

*В статье представлены результаты социологического исследования, проведенного путем анкетирования 120 фармацевтических работников. Его целью была оценка степени их профессионального выгорания.*

*Выявлено, что фармацевтические работники подвержены развитию синдрома профессионального выгорания: высокая и крайне высокая степень профессионального выгорания выявлена у 43% респондентов. С применением методов статистического анализа установлено, что уровень профессионального выгорания фармацевтических работников не зависит от занимаемой должности, стажа работы, формы собственности, категории и месторасположения аптеки. Однако степень профессионального выгорания статистически значимо влияет на степень удовлетворенности работой.*

**Ключевые слова:** *фармацевтические работники, профессиональное выгорание, стресс, опросник К. Маслач и С. Джексона.*

### **ВВЕДЕНИЕ**

Сохранение и укрепление здоровья населения – одна из основных и важнейших задач государственной системы здравоохранения, важную роль в решении которой играют врачи и фармацевтические работники. При этом врач обязан оказать пациенту квалифицированную медицин-

скую помощь, а провизоры выполняют социально значимую функцию обеспечения всех слоев населения качественными, безопасными, эффективными лекарственными средствами. Однако этим должностные обязанности провизора не ограничиваются. Важную роль в его работе играет оказание профессиональной консультативной помощи населению. Программа взаимо-

действия врача, пациента и провизора на протяжении всего периода лекарственной терапии получила название «фармацевтическая помощь». Она включает в себя рекомендации по выбору оптимальной лекарственной формы, режиму дозирования, лекарственному взаимодействию, условиям хранения. [1].

В Республике Беларусь в соответствии с Надлежащей аптечной практикой каждый гражданин имеет право на получение от фармацевтического работника аптеки информации о медицинском применении лекарственных средств, использовании медицинских изделий, товаров аптечного ассортимента [2].

Таким образом, работа провизора непосредственно связана с тесным общением с людьми с разным состоянием здоровья, разного пола, возраста, социального положения. Ввиду значительного количества межличностных взаимодействий в процессе работы провизора часто возникают стрессовые и конфликтные ситуации. Поэтому для фармацевтических работников существует высокий риск возникновения синдрома профессионального выгорания (СПВ).

Синдром профессионального выгорания (англ. burnout) развивается в результате утраты человеком эмоциональной, физической энергии. Как следствие возникают истощение эмоционально-энергетических и личностных ресурсов работающего человека и полная неудовлетворенность результатами трудовой деятельности [3]. Данному синдрому крайне подвержены медицинские и фармацевтические работники.

При СПВ наблюдаются следующие симптомы:

1) эмоциональные (пессимизм, равнодушие, раздражительность, неспособность сосредоточиться, тревога, депрессия, чувство одиночества, душевные страдания, потеря профессиональных перспектив и себя как личности, т.е. полная деперсонализация);

2) физические (усталость, истощение, бессонница, ухудшение самочувствия, сопровождающееся повышением артериального давления, тошнотой, головной болью, появлением язв и высыпаний на коже);

3) поведенческие (безразличие к еде, нарушение восприятия вкуса, дезориентация во времени);

4) интеллектуальные (потеря интереса к работе, формальное отношение к своим должностным обязанностям, полное безразличие к новшествам, отсутствие желания повышать свою квалификацию, апатия, тоска и скука);

5) социальные (низкий уровень социальной активности) [3].

Наличие у работников СПВ приводит к тому, что снижается результативность их труда, растет степень недовольства персонала аптечной организации. Кроме того, учащаются случаи возникновения конфликтов и нарушения трудовой дисциплины, от посетителей аптеки начинают поступать жалобы на качество обслуживания [4].

Цель данного исследования заключается в определении степени профессионального выгорания фармацевтических работников Республики Беларусь.

## МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Проведено анкетирование 120 фармацевтических работников аптек в возрасте от 23 до 67 лет со стажем работы по специальности до 45 лет, из них 94,17% – женщины, 5,83% – мужчины. Респонденты занимали следующие должности: заведующий аптекой – 44,17%, провизор-рецептар – 37,50%, заместитель заведующего аптекой – 18,33%. Имели высшую квалификационную категорию 2,50% респондентов, первую – 34,17%, вторую – 28,33%, 35,00% анкетированных – без категории.

В анкетировании приняли участие респонденты из всех регионов Республики Беларусь, при этом 33,33% были из Витебска и Витебской области, 10,00% – из Могилева и Могилевской области, 15,00% – из Гомеля и Гомельской области, 14,17% – из Бреста и Брестской области, 9,17% – из Гродно и Гродненской области, 10,83% – из Минской области, 7,50% – из Минска.

Среди опрошенных специалистов 51,67% работают в аптеке, которая расположена в центре города, 25,00% – в спальном районе, 9,17% – в крупном магазине, торговом центре, 4,17% – в организации здравоохранения, 3,33% – в сельской местности; 6,67% респондентов указали другое расположение аптеки.

В аптечных организациях государственной формы собственности работают 82,50% проанкетированных, негосудар-

ственной формы собственности – 17,50%. При этом 37,50% опрошенных специалистов работают в аптеке первой категории, 32,5% – второй, 0,83% – третьей, 5,00% – четвертой и 24,17% – в аптеке пятой категории.

Фармацевтическим работникам было предложено ответить на вопросы анкеты, в основу которой был положен опросник для определения степени профессионального выгорания, созданный в 1986 году Кристиной Маслач и Сюзан Джексон (Christina Maslach, Susan E. Jackson) и адаптированный в 2001 году Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой [5].

Вначале респондентам предложили

оценить 22 утверждения в баллах от 0 («не согласен») до 6 («полностью согласен»). Все утверждения были сгруппированы в 3 субфактора: эмоциональное истощение (9 утверждений), деперсонализация (5 утверждений, характеризующих уровень раздражительности, безразличия, потери профессиональных перспектив и себя как личности), профессиональная успешность (редукция профессиональных достижений, 8 утверждений).

В ходе обработки анкет подсчитывали сумму баллов для каждого субфактора и определяли уровень выгорания по каждому из них в соответствии со шкалой, приведенной в таблице 1.

Таблица 1. – Уровень показателей степени профессионального выгорания для мужчин и женщин в соответствии с набранными ими суммами баллов по трём субфакторам [5]

Субфактор	Группы	уровень			
		Низкий	Средний	Высокий	Очень высокий
Шкальные оценки		1 балл	2 балла	3 балла	5 баллов
Эмоциональное истощение	мужчины	5-15	16-24	25-34	Больше 34
	женщины	6-16	17-25	26-34	Больше 34
Деперсонализация	мужчины	2-4	5-12	13-15	Больше 15
	женщины	1-4	5-10	11-13	Больше 14
Профессиональная успешность	мужчины	37-48	34-28	27-23	22 и меньше
	женщины	37-48	35-28	27-22	21 и меньше

Для определения интегрального показателя степени профессионального выгорания суммировали полученные шкальные оценки по трем субфакторам и соотносили результат с тестовыми нормами (таблица 2).

Обработку результатов анкетирования производили с помощью программы

Statistica 10.0. Для выявления взаимосвязей между ответами фармацевтических работников и степенью их профессионального выгорания строили таблицы сопряженности 2×2, общий вид которых представлен в таблице 3. Для этого всех респондентов в зависимости от степени профессионального выгорания распределили по двум груп-

Таблица 2. – Тестовые нормы для интегрального показателя степени профессионального выгорания [5]

Тестовые нормы	Степень профессионального выгорания			
	Низкая	Средняя	Высокая	Крайне высокая
Количество баллов	3-4	5-6	7-9	10 и больше

Таблица 3. – Общая форма таблицы сопряженности 2×2

Степень профессионального выгорания (зависимая переменная)	Независимая переменная		
	1	2	Всего
Низкая и средняя степень (группа 1)	a	b	a+b
Высокая и крайне высокая степень (группа 2)	c	d	c+d
Всего	a+c	b+d	N

Примечания: Независимая переменная – изучаемые факторы; «1» и «2» – принимаемые переменными значения; a, b, c, d – абсолютные частоты (количество случаев возможных сочетаний признаков); N – общее число респондентов.

пам: с низкой и средней степенью профессионального выгорания (группа 1) и с высокой и крайне высокой степенью (группа 2). В качестве независимых переменных рассматривали должность, занимаемую респондентом, его стаж работы, характеристики места работы: форму собственности, категорию и месторасположение аптеки. Независимые переменные также перегруппировывали, разбивая диапазоны значений на 2 группы.

Результаты оценивали с использованием:  
– критерия Пирсона (количество зна-

чений в таблице  $\geq 10$ );

– критерия Пирсона с поправкой Йетса (количество значений в таблице 5-9);

– точного критерия Фишера (количество значений в таблице меньше 5).

Статистически значимой считали связь при уровне значимости  $p < 0,05$ .

## РЕЗУЛЬТАТЫ И ОБСУЖДЕНИЕ

Результаты анализа степени эмоционального истощения фармацевтических специалистов представлены в таблице 4.

Таблица 4. – Оценка респондентами утверждений по шкале «Эмоциональное истощение»

№ п/п	Утверждение	Оценка утверждения в баллах	Доля респондентов, %
1	В конце рабочей недели я чувствую себя эмоционально опустошенным (ной), без ярких эмоций и чувств	0	10,83
		1	5,83
		2	10,00
		3	32,50
		4	16,67
		5	13,33
		6	10,83
		Среднее = $3,22 \pm 1,72$	
2	К концу рабочего дня я чувствую усталость и полное изнеможение	0	6,67
		1	11,67
		2	13,33
		3	32,50
		4	15,00
		5	15,00
		6	5,83
		Среднее = $3,06 \pm 1,58$	
3	Когда я прихожу на работу, у меня портится настроение, я считаю часы и минуты до конца рабочего дня	0	52,50
		1	16,67
		2	12,50
		3	12,50
		4	2,50
		5	2,50
		6	0,83
		Среднее = $1,07 \pm 1,41$	
4	Я чувствую себя энергичным (ой) и эмоционально воодушевленным (ой)	0	6,67
		1	9,17
		2	11,67
		3	30,83
		4	20,00
		5	15,00
		6	6,67
		Среднее = $3,20 \pm 1,57$	
5	Я чувствую упадок сил и потерю интереса к моей работе	0	40,00
		1	21,67
		2	10,00
		3	20,00
		4	2,50
		5	4,17
		6	1,67
		Среднее = $1,43 \pm 1,56$	

Продолжение таблицы 4.

6	Я чувствую все больше разочарований	0	30,00
		1	26,67
		2	15,83
		3	15,83
		4	3,33
		5	7,50
		6	0,83
		Среднее = $1,62 \pm 1,56$	
7	Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше	0	29,17
		1	30,00
		2	16,67
		3	10,83
		4	6,67
		5	3,33
		6	3,33
		Среднее = $1,59 \pm 1,59$	
8	Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех	0	14,17
		1	15,00
		2	19,17
		3	16,67
		4	11,67
		5	6,67
		6	16,67
		Среднее = $2,83 \pm 1,99$	
9	Я чувствую себя на пределе возможностей	0	26,67
		1	25,00
		2	19,17
		3	10,83
		4	10,00
		5	3,33
		6	5,00
		Среднее = $1,83 \pm 1,71$	

Установлено, что 10,83% из 120 проанкетированных в конце рабочей недели чувствуют себя эмоционально опустошенными, и такое же количество респондентов совсем не испытывают такого ощущения. 16,67% и 13,33% респондентов оценили данное утверждение на 4 и 5 баллов соответственно, 32,50% – на 3 балла. В среднем опрошенные специалисты чувствуют себя в конце недели эмоционально опустошенными на  $3,22 \pm 1,72$  балла.

Степень усталости и полного изнеможения к концу рабочего дня на 6 баллов оценили 5,83% респондентов, на 4 и 5 баллов – по 15,00% респондентов, на 3 балла – 32,50%. Средняя оценка данного утверждения всеми респондентами составила  $3,06 \pm 1,58$  балла.

Одинаковое количество респондентов – по 6,67% – чувствуют себя энергичными и эмоционально воодушевленными на 0 баллов и на 6 баллов. Наибольшая доля проанкетированных – 30,83% – ощущает

средний уровень воодушевления (3 балла).

Более половины респондентов (52,5%) не считает часы и минуты до конца рабочего дня, и у них не портится настроение от прихода на работу. В целом анализ оценок респондентами данного утверждения (среднее значение  $1,07 \pm 1,41$  балла) показал, что для большинства фармацевтических работников их профессиональная деятельность не вызывает негативных эмоций.

Доля респондентов, которые не чувствуют упадка сил и потери интереса к работе, была наибольшей (40%), в максимальной степени это ощущение испытывают всего лишь 1,67% проанкетированных. Средняя оценка респондентами данного утверждения составила  $1,43 \pm 1,56$  балла.

Оценка респондентами утверждения «Я чувствую все больше разочарований» в целом по выборке оказалась совсем невысокой –  $1,62 \pm 1,56$  балла. При этом 30% специалистов совсем не испытывают та-

кого чувства и всего лишь 0,83% респондентов оценили данное утверждение на 6 баллов.

Также невысокой ( $1,59 \pm 1,59$  балла) оказалась средняя оценка утверждения «Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше». При этом на 0 и 1 балл данное утверждение оценили 29,17% и 30,00% респондентов соответственно, на 5 и 6 баллов – по 3,33%.

Распределение частоты оценок утверждения «Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех» оказалось иным: доли респондентов, оценивших данное утверждение на баллы от 0 до 6, были примерно одинаковыми, средняя оценка со-

ставляла  $2,83 \pm 1,99$  балла.

Оценка ощущения себя на пределе возможностей в среднем была невысокой –  $1,83 \pm 1,71$  балла, при этом 26,67% и 25,00% респондентов оценили данное утверждение на 0 и 1 балл соответственно и 5,0 – на 6 баллов.

Оценка ответов респондентов для выявления у них синдрома профессионального выгорания по шкале «Деперсонализация» представлена в таблице 5. Анализ полученных результатов свидетельствует в целом о невысоком уровне деперсонализации респондентов: средние значения оценок утверждений данной шкалы составили от 1,61 балла до 2,13.

Таблица 5. – Оценка респондентами утверждений по шкале «Деперсонализация»

№ п/п	Утверждение	Оценка утверждения в баллах	Доля респондентов, %
1	Меня раздражают многие покупатели	0	22,50
		1	31,67
		2	18,33
		3	12,50
		4	6,67
		5	2,50
		6	5,83
		Среднее = $1,80 \pm 1,66$	
2	В последнее время я предпочитаю быть более отстраненным и бесчувственным по отношению к тем, с кем мне приходится работать	0	39,17
		1	20,83
		2	8,33
		3	14,17
		4	8,33
		5	3,33
		6	5,83
		Среднее = $1,65 \pm 1,84$	
3	Люди, с которыми мне приходится работать, не интересны для меня. Они скорее утомляют меня, чем радуют	0	37,50
		1	24,17
		2	10,83
		3	11,67
		4	3,33
		5	8,33
		6	4,17
		Среднее = $1,61 \pm 1,81$	
4	Меня раздражают покупатели, которым приходится слишком много объяснять или показывать. Я предпочитаю сводить общение с ними до минимума	0	25,00
		1	30,83
		2	8,33
		3	15,83
		4	10,00
		5	8,33
		6	1,67
		Среднее = $1,87 \pm 1,70$	
5	Я часто выполняю не свои обязанности, не получая ничего взамен.	0	30,83
		1	19,17
		2	10,83
		3	11,67
		4	10,00
		5	7,50
		6	10,00
		Среднее = $2,13 \pm 2,06$	



Средняя оценка утверждения «Меня раздражают многие покупатели» оказалась невысокой и составила  $1,80 \pm 1,66$  балла, при этом наибольшие доли респондентов – 22,5%, 31,67% и 18,33% – оценили степень своего согласия с данным утверждением на 0, 1 и 2 балла соответственно. Максимальную степень раздражения ощущают 5,83% проанкетированных.

Не испытывают чувства раздражения по отношению к покупателям, которым приходится слишком много объяснять или показывать, 25,00% опрошенных фармацевтических работников. На 1 балл данное утверждение оценили 30,83% респондентов.

60% проанкетированных специалистов не испытывают необходимости отстраняться и быть бесчувственным по отношению к тем, с кем им приходится работать. И в то же время около 9% респондентов

оценили степень такой потребности на 5 и 6 баллов.

Более 60% фармацевтических работников не чувствуют усталости от работы с людьми и не теряют интереса. Однако 8,33% и 4,17% респондентов оценили степень своего согласия с утверждением «Люди, с которыми мне приходится работать, не интересны для меня и скорее утомляют меня, чем радуют» на 5 и 6 баллов.

По шкале «Деперсонализация» наивысший средний балл –  $2,13 \pm 2,06$  – был получен по утверждению «Я часто выполняю не свои обязанности, не получая ничего взамен». Но при этом 30,83% респондентов с этим совсем не согласны, а 10,00% – полностью согласны.

При анализе оценок утверждений, характеризующих профессиональную успешность специалистов, были получены более высокие средние оценки: от 4,06 до 4,84 балла (таблица 6).

Таблица 6. – Оценка респондентами утверждений по шкале «Профессиональная успешность»

№ п/п	Утверждение	Оценка утверждения в баллах	Доля респондентов, %
1	Я хорошо понимаю покупателей и всегда могу заинтересовать их ассортиментом товаров аптеки, в которой работаю	0	3,33
		1	1,67
		2	5,83
		3	20,00
		4	20,00
		5	29,17
		6	20,00
		Среднее = $4,19 \pm 1,48$	
2	Я умею находить правильное решение в сложных (конфликтных) ситуациях	0	0,83
		1	3,33
		2	10,00
		3	10,00
		4	28,33
		5	28,33
		6	19,17
		Среднее = $4,23 \pm 1,39$	
3	Я могу повлиять на выбор товаров покупателями и на их решение приобрести наши товары	0	0
		1	0,83
		2	7,50
		3	12,50
		4	27,50
		5	32,50
		6	19,17
		Среднее = $4,41 \pm 1,20$	
4	Я работаю с удовольствием, у меня много планов на будущее, связанных с моим профессиональным развитием. Я верю в их осуществление	0	4,17
		1	3,33
		2	5,83
		3	17,50
		4	28,33
		5	19,17
		6	21,67
		Среднее = $4,07 \pm 1,57$	

Продолжение таблицы 6.

5	Я легко нахожу общий язык с любыми покупателями	0	0,83
		1	2,50
		2	9,17
		3	19,17
		4	26,67
		5	29,17
		6	12,50
		Среднее = 4,06±1,31	
6	Мне нравится моя работа	0	2,50
		1	1,67
		2	3,33
		3	8,33
		4	9,17
		5	35,83
		6	39,17
		Среднее = 4,84±1,41	
7	Я доволен (на) моими жизненными и профессиональными успехами (достижениями)	0	2,50
		1	0
		2	5,00
		3	23,33
		4	20,00
		5	22,50
		6	26,67
		Среднее = 4,33±1,43	
8	Я смогу еще многого достичь в своей жизни	0	3,33
		1	4,17
		2	3,33
		3	15,00
		4	15,83
		5	27,50
		6	30,83
		Среднее = 4,42±1,60	

Выявлено, что большинство фармацевтических работников хорошо понимают покупателей и всегда могут заинтересовать их ассортиментом товаров в аптеке. Всего лишь 10,83% респондентов оценили данные свои способности на 0-2 балла, а 29,17% – на 5 баллов и по 20,00% на 4 и 6 баллов.

Способность легко найти общий язык с любым покупателем 29,17% респондентов оценили на 5 баллов, 26,67% – на 4 балла и 12,5% – на 6 баллов.

Примерно так же распределились оценки респондентами утверждения «Я могу повлиять на выбор товаров покупателями и на их решение приобрести наши товары»: большинство оценило свои способности достаточно высоко (от 4 до 6 баллов – в сумме 79,17%) и всего 1 человек посчитал, что он не в состоянии влиять на решения покупателя.

Достаточно уверенно фармацевтические работники ощущают себя при разрешении сложных (конфликтных) ситуаций.

Это отметили 19,17% анкетированных, по 28,33% респондентов оценили данное утверждение на 4 и 5 баллов.

У 21,67% фармацевтических работников много планов на будущее, связанных с профессиональным развитием, они работают с удовольствием. 19,17% респондентов оценили данное утверждение на 5 баллов, 28,33% – на 4 балла.

Наивысший средний балл был получен при оценке утверждения «Мне нравится моя работа» – 4,84±1,41. Большинство анкетированных отметили, что им нравится работа: на 6 баллов данное утверждение оценили 39,17% опрошенных, на 5 баллов – 35,83%.

Полностью довольны своими жизненными и профессиональными успехами (достижениями) 26,67% фармацевтических работников. На 3, 4 и 5 баллов данное утверждение оценили 23,33%, 20,00% и 22,50% респондентов соответственно.

По мнению 30,83% респондентов, они смогут еще многого достичь в своей жизни.



ни, 27,50% анкетированных данное утверждение оценили на 5 баллов.

Анализ результатов анкетирования 120 фармацевтических работников показал, что у 24 (20,00%) из них наблюдается высокий уровень эмоционального истощения, у 8 (6,67%) – крайне высокий, у 49 (40,83%) респондентов – низкий. По шкале «Деперсонализация» – у 24 (20,00%) анкетированных установлена высокая, а у 25 (20,83%) – крайне высокая степень истощения, у 42 (35,00%) – низкая. По шкале «Профессиональная успешность» высокий уровень истощения выявлен у 12 (10,00%) фармацевтических работников, крайне высокий – у 8 (6,67%), низкий уровень – у 58 (48,33%) респондентов (таблица 7).

В результате оценки интегрального показателя профессионального выгорания (рисунки 1, 2) установлено, что низкую степень профессионального выгорания (3-4 балла) имеют 44 (36,67%) респондента, среднюю (5-6 баллов) – 24 (20,00%) анкетированных. Высокая степень профессионального выгорания (7-9 баллов)

установлена у 36 (30,00%) опрошенных, а крайне высокая (10 баллов и больше) – у 16 (13,33%) фармацевтических работников. Как видно, высокая и крайне высокая степень профессионального выгорания наблюдается у 52 из 120 фармацевтических работников (43,33%).

В результате анализа возможного влияния факторов, характеризующих респондентов, на степень их профессионального выгорания, проведенного с применением таблиц сопряженности  $2 \times 2$ , установлено, что данному синдрому подвержены все фармацевтические работники примерно в равной степени (таблица 8). Так, степень профессионального выгорания не зависит от занимаемой должности (критерий Пирсона,  $p = 0,5682$ ), от стажа работы (критерий Пирсона,  $p = 0,7494$ ). Кроме того, не зависит она от формы собственности аптеки (критерий Пирсона с поправкой Йетса,  $p = 0,7711$ ), от категории аптеки, в которой работает респондент (критерий Пирсона,  $p = 0,1479$ ), от ее месторасположения (критерий Пирсона,  $p = 0,7573$ ).

Таблица 7. – Показатели профессионального выгорания респондентов в соответствии с набранными ими суммами баллов по трём субфакторам (доля респондентов, %)

Субфактор	Уровень субфактора			
	Низкий	Средний	Высокий	Крайне высокий
Эмоциональное истощение	40,83	32,50	20,00	6,67
Деперсонализация	35,00	24,17	20,00	20,83
Профессиональная успешность	48,33	35,00	10,00	6,67
Интегральный показатель степени профессионального выгорания	36,67	20,00	30,00	13,33



Рисунок 1. – Распределение респондентов в зависимости от набранной ими суммы баллов интегрального показателя степени профессионального выгорания



Рисунок 2. – Результаты оценки степени профессионального выгорания фармацевтических работников

Таблица 8. – Результаты оценки влияния различных факторов на степень профессионального выгорания респондентов

Переменная независимая		Переменная зависимая (степень профессионального выгорания)			
		Низкая и средняя	Высокая и крайне высокая	Всего	Уровень значимости p
Должность	Заведующий аптекой, заместитель заведующего	44	31	75	0,5682
	Провизор-рецептар	24	21	45	
Стаж работы	до 15 лет	36	26	62	0,7494
	15 лет и больше	32	26	58	
Форма собственности	Государственная	55	44	99	0,7711
	Частная	13	8	21	
Категория аптеки	Первая, вторая	44	40	84	0,1479
	Третья, четвертая, пятая	24	12	36	
Месторасположение аптеки	Центр города, магазин, организация здравоохранения	45	33	78	0,7573
	Спальный район, сельская местность и др.	23	19	42	

Также фармацевтическим работникам был задан вопрос о том, как они справляются со стрессами, полученными на работе (можно было выбрать не более трех вариантов ответа из предложенных). Около 64,00% анкетированных отметили, что в свободное от работы время они занимаются делами, которые доставляют им удовольствие (увлечение, хобби). Обращаются за помощью к коллегам в стрессовой ситуации 36,67% респондентов, 27,50% для снятия напряжения слушают музыку. Отсутствие стрессов на работе отметили 5,83% работников аптек (таблица 9).

Довольны своей работой 100,0% фармацевтических работников с низкой, 95,83% респондентов со средней, 91,67% анкетированных с высокой, 75,00% опрошенных работников аптек с крайне высокой степенью выгорания. Установлена статистически значимая связь между степенью профессионального выгорания и степенью удовлетворенности работой (точный критерий Фишера,  $p = 0,0117$ , таблица 10).

Следующим этапом нашего исследования будет изучение влияния степени профессионального выгорания на качество обслуживания посетителей аптек.

Таблица 9. – Распределение ответов респондентов на вопрос о том, как они справляются со стрессами

Ответы	Доля респондентов, %
Занимаюсь делом, которое мне нравится (хобби, увлечение)	64,17
Обращаюсь за помощью к коллегам	36,67
После работы слушаю музыку	27,50
Предпочитаю активный отдых на природе (пикники, походы)	21,67
Занимаюсь спортом	20,00
После работы читаю книгу	19,17
У меня на работе нет стрессов	5,83
Посещаю специальные психологические тренинги	2,50
Другое (сон, общение с семьей, компьютерные игры)	15,00

Таблица 10. – Таблица сопряженности  
«степень профессионального выгорания – степень удовлетворенности работой»

Переменная зависимая	Переменная независимая		
	Низкая и средняя степень профессионального выгорания	Высокая и крайне высокая степень профессионального выгорания	Всего
Довольны работой	67	45	112
Недовольны работой	1	7	8
Всего:	68	52	120

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анкетирование фармацевтических работников показало, что они подвержены развитию синдрома профессионального выгорания: высокая и крайне высокая степень профессионального выгорания установлена у 52 из 120 фармацевтических работников, что составляет более 40% респондентов. При этом ни стаж работы, ни занимаемая должность, ни категория аптеки, ни ее форма собственности и местоположение статистически значимо не влияют на степень профессионального выгорания ( $p > 0,05$ ).

Установлено, что, несмотря на достаточно высокий уровень профессионального выгорания, большинство фармацевтических работников (93,3%) довольны своей работой. При этом степень профессионального выгорания статистически значимо влияет на степень удовлетворенности работой (точный критерий Фишера  $p < 0,05$ ).

Лишь 5,83% проанкетированных фармацевтических специалистов отметили, что их профессиональная деятельность не сопровождается стрессами. Чтобы справиться с полученными на работе стрессами, фармацевтические работники прибегают к различным методам: занимаются делами, которые доставляют им удоволь-

ствие (увлечение, хобби, 64,17% респондентов), обращаются за помощью к коллегам (36,67%), слушают музыку (27,50%), отдыхают на природе (21,67%).

### SUMMARY

S. G. Troina, V. V. Kuhach,  
A. V. Ihnatsyeva, V. V. Kozlova  
THE SYNDROME OF PROFESSIONAL  
BURNOUT AMONG PHARMACEUTICAL  
WORKERS

The article presents the results of a sociological survey conducted through questionnaire survey of 120 pharmacists. The aim is to assess the degree of their professional burnout.

It is revealed that pharmaceutical workers are subject to the development of professional burnout syndrome. A high and extremely high degree of professional burnout was found in 43% of respondents. Using the methods of statistical analysis found that the level of professional burnout of pharmaceutical workers does not depend on the position, length of service, ownership, category and location of the pharmacy. However, the degree of burnout statistically significantly affects the degree of job satisfaction.

Keywords: pharmaceutical workers, professional burnout, stress, K. Maslach and S. Jackson questionnaire.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Фадеева, О. В. Фармацевтическая опека / О. В. Фадеева // Вестник АГИУВ. – 2011. – №4. – С. 54–55.

2. Об утверждении Надлежащей аптечной практики: пост. Министерства здравоохранения Респ. Беларусь от 27 дек. 2006 г., №120 в ред. пост. Министерства здравоохранения Респ. Беларусь от 4 февр. 2016 г. № 9.

3. Таткина, Е. Г. Синдром эмоционального выгорания медицинских работников как объект психологического исследования / Е. Г. Таткина // Вестник ТГПУ. – 2009. – №11 (89). – С. 131–134.

4. Профессиональное выгорание фармацевтических работников [Электронный ресурс] // Первостольник.рф. – Режим доступа: <http://www.xn--blafkidmfaflnm6k.xn--plai/2016/01/professionalnoe-vygoranie-farmaceuticheskix-rabotnikov/>. – Дата доступа: 06.09.2018.

5. Синдром выгорания. Методика К. Маслач и С. Джексон. Тесты для диагностики синдрома профессионального выгорания [Электронный ресурс] // Психология счастливой жизни. – Режим доступа: <https://psycabi.net/testy/391-oprosnik-professionalnoe-emotsionalnoe-vygoranie-pv-metodika-k-maslach-i-s-dzheksn-adaptatsiya-n-vodopyanova-e-starchenkova-testy-dlya-diaagnostiki-sindroma-pv>. – Дата доступа: 06.09.2018.

**Адрес для корреспонденции:**

210023, Республика Беларусь,  
г. Витебск, пр. Фрунзе, 27,  
УО «Витебский государственный ордена  
Дружбы народов медицинский университет»,  
кафедра организации и экономики  
фармации с курсом ФПК и ПК,  
тел. раб.: 8 (0212) 60-14-08,  
Троина С.Г.

Поступила 14.09.2018 г.